消費者教育情報誌

●編集・発行
仙台市市民局市民協働推進部消費生活センター

選ぶ眼、決める力

第12号
2011.3月

目　次

P１～５：これからの消費者教育のありかたを考える
お役立ち 消費者教育教材等ウェブサイト
P６・７：消費者教育出前講座のご案内
P８　　：消費者の基礎力クイズ

これからの消費者教育のありかたを考える

横浜国立大学教授　西村隆男

1 イントロダクション

授業は最初の５分で決まる、と今も信じています。これは、消費者教育の専門家でアメリカの消費者教育の最前線で活躍された、Hグリーン博士の言葉です。「消費者教育A to Z」を著わし、ディスカッションスターター（討議のきっかけ）が大切と強調されました。私も、大学の講義でかなり意識しています。教員にとって、授業にどれだけ学生を惹きつけられるか、どれだけ魅力的な授業を構成できるかは重要な課題です。毎回が勝負そのものです。とくに講義の最初の部分で、その日のコンテンツに興味関心を持ってもらえると、90分間を円滑に運べることが多いと感じます。小学校、中学校、高校いずれの教室での授業でも同じでしょう。

消費者教育の内容はともすれば講義型になりがちです。「消費者の権利」をどうやって扱うか、４つの権利があるとか、５つの責任といってもお題目の羅列では意味がないことは明らかです。そこをどうすれば魅力ある授業となるか工夫することが大切です。それだけに授業はやりがいがあると言えます。

一例を示してみましょう。教室に入るや『賞味期限を過ぎたら食べない方がいい』これは正しいかどうか。」と板書します。「もったいないよ」、「全然だいじょうぶ」、「うちのお母さんは賞味期限が近づい

消費者教育研修会　講師 西村隆男 氏
（平成22年9月24日仙台市教育センターにて）

て安売りになったものを買ってきたりするさ」、なかには「コンビニは売れ残りを飼料業者に引き取ってもらってるんだって」などと、誰かれなく発言が飛び交います。こんな教室なら、消費者教育は進めやすいと思います。その際、賞味期限や消費期限の表示のある加工食品も小道具として教室に持ち込むと効果的です。

消費者教育では何よりディスカッションが重要です。実生活に直結するリアルな素材を手掛かりに議論します。そして、その中から、暮らし方、消費の仕方、活き活きとした生き方を学び取っていく、そのプロセスが大切なのです。

ちなみに、「『賞味期限は国が商品ごとに定めている』は正しいか」と発展させるのも面白いでしょう。もちろん、メーカーが独自の基準でそれぞれに決めているもので、商品に示された通常の保管方法を守った場合の期限であり、しかも開封しない場合の期限であることは知っておくべきでしょう。

2 消費者問題の構造

市場経済は基本的に消費者の自由な選択と事業者の競争を保障します。その結果、よい商品、よい事業者が消費者によって選ばれ、受け入れられない事業者は市場から淘汰されることになります。経済学はそう考えますが、実際の市場は消費者は広告や宣伝に踊らされ、悪質事業者ははびこり、消費者問題発生の根源となっています。

また、消費者問題は市場の構造的な欠陥から発生します。事業者は組織的、計画的に企業活動を行い、製造・販売に関するあらゆる情報を持っていますが、一方の消費者は一人の小さな存在で、購入に際して得られる情報量も表示や取扱説明書などわずかなものです。その情報力のかい離は必然として消費者被害を発生しうる素地となります。

同様に、交渉力のかい離もあげておかなければなりません。購入したばかりの製品の故障など、ひとたび問題が発生しても、もしかしたら自分の使い方に問題があったのではないかと考え、すぐに行動をおこさずにいる場合もあるでしょう。

3 消費者教育の意義と役割

消費者教育の授業での展開を考えるとき、消費者教育の意味、そしてそれを教室で実践することの重要性について改めて確認しておくべきです。

消費者として現在および将来をどう生きるか、どう消費生活をより豊かに実現すべきか、つねに自身に問いかけていくことは大切です。児童や生徒の考えをどれだけ深めさせていくことができるかは、教員自身がこの問題に多様な解を持ち合わせ、熟考できる幅の広さを備えていることにかかっています。

さて、消費者教育のベースが思考力、判断力であることは言うまでもありません。日々の消費生活実践の中で、商品購入、商品使用、商品廃棄のプロセスのすべての場面での思考や判断が行われています。意思決定のプロセスにほかなりません。価格や品質は妥当か、どれほど環境に負荷を与える製品かなど熟慮しながら最終の判断をくだして購入します。使用の段階では取説（取扱説明書）を何度か読み返し、安全使用を心掛けていく必要があります。ときには点検をしながら、必要なら修理も依頼することになる。製品によっては定められた廃棄方法によらなければなりません。

消費者教育は、自らの生活をより豊かにするために、批判的な思考力や意思決定力を鍛えながら、主体的に生きる力をはぐくむところに、その意義があることを忘れてはなりません。

4 消費者教育に必要な資質

ここで消費者教育を進めるうえで､児童生徒に求められる資質とは何か改めて整理してみましょう。

第１には問題解決能力の向上心です。何が問題かを見つけ出し、その問題の解決に向け最大のエネルギーをかけていくーどうしたら解決できそうか、予想を立てながら解決に向けて努力をするものです。

第２には批判的思考力のスキルアップです。消費者教育では批判的思考力が欠かせません。商品選択の根拠になるし、サービス選択においても批判し、比較してよりよいものを選択することが肝腎です。

第３には、コミュニケーションスキルです。市場経済の中での消費者と生産者・メーカーは関係性が薄いので、生産や流通のプロセスも認識できません。ある意味では孤独な選択とでも言うべき消費者の選択が、市場への声として反映させ、両者の良好な関係を構築することが双方にとって利益となるコミュニケーションスキルが重要になってきます。

第４には社会参加意識の醸成です。商品の購入を通じ、社会と関わる力を身に着けることです。率先して環境対応を推進する企業の製品や、フェアトレード商品を選ぶことは、小さな購入が社会に対して大きな役割を果たすことに気づく実践の大舞台なのです。

5 どう教えるか

生徒への発問で一例を示しましょう。

ネットショップでの注文はクーリング・オフができない。なぜだろうか？

これは中学生にも出題できる質問でしょう。無店舗販売はクーリング・オフができますと教えてしまうと、通信販売もできると勘違いしてしまいます。もちろん、クーリング・オフ制度の存在の意味を考えればわかることです。突然の訪問や電話勧誘など、十分に判断の時間の余裕もないまま、契約を押し付けられてしまうような取引では、消費者が一方的に不利な状況におかれる可能性が高いので、撤回も含めた取引の再検討を行う一定期間の猶予を与えたのがクーリング・オフ制度の根拠です。

ネット販売も含めた通信販売では、消費者自らがアクセスをし、カタログやテレビを通じて購入の申し込みを行う形式なので、状況が異なるわけです。はじめから検討の時間があるといってよいでしょう。

今日、通信販売の利用はインターネットの普及で拡大の一途ですが、事業者により返品の考え方も統一的ではありませんでした。そこで、2009年12月の特定商取引法の改正で、返品特約に関する規定を盛り込みました。それによれば、通信販売の事業者は、返品に関する規定を文書や画面で明示することが義務付けられました。

なお、返品しない規定も有効です。現在、多くの事業者は８日間程度の返品可能期間を定め、ただし、返送費用は購入者の負担としています。返送料の負担者が消費者であることは、クーリング・オフと決定的に違うところです。また、返品特約を明示しない事業者から購入した場合は、８日間の返品が可能と法で定めました。

消費者教育の指導

問いかけが大切

↓

日常生活の「なぜ？」

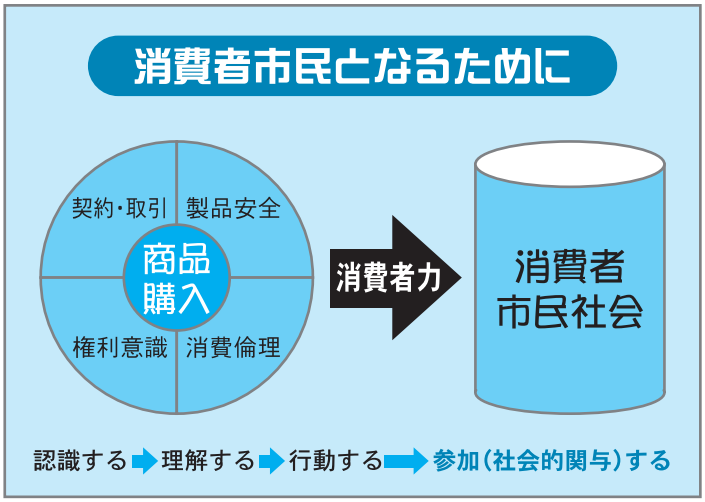
〈大切なのはディスカッション〉

なぜ、どうしてできないのか、理由をディスカッションさせてみましょう。案外、予想もしない発言もあるかもしれません。消費者教育では、考えること、発言すること、提案すること、これらのアクティブな活動が重要なのです。

6 消費者教育は進化する

このところ消費者市民、あるいは消費者市民社会という表現をよく耳にするようになりました。消費者市民とはどういう市民を言うのでしょうか。消費者でもあり、市民でもあるーつまり、商品を購入し消費することで日々の生活を再生産する消費者ですが、一方で、地球全体のことを考えたり、よい企業行動を評価したりする市民としての行動力を求められているとの意味を込めて用いられています。

消費者市民ネットワーク(ＣＣＮ)*を立ち上げたノルウェーのV.トレーセン氏は、「消費者市民とは、倫理、社会、経済および生態系に配慮した選択を行う個人のことで、家庭、国内および国際レベルでの配慮および責任ある行動を通じて、公正かつ持続可能な発展の維持に積極的に貢献するもの」と定義しています。まさに、これからの消費の在り様を示す言葉として注目されるべきでしょう。



7 足元から考えて行動しよう

どうしたら消費者市民として行動できるか、と改めて考え込んでしまうかもしれません。でも案外身近なところでスタートできることも少なくありません。たとえば、お店のひとと話をしてみるのも一つのアイデアです。双方向のコミュニケーションで、これまで互いに気づかなかった意見の交換ができるかもしれません。

こんな商品をお店においてほしい、配置を変えてほしいなどの要望を意見として明確に出すことも、消費者市民としてのスキルアップの一つです。

コンプレインレター（苦情の手紙）を出してみよう！

アメリカ政府による消費者へのガイドブックのなかには、コンプレインレター（苦情の手紙）の書き方があります。これは、購入した製品に不具合があった場合の手紙の見本です。そこには手紙とはいえ、必要な要素がきちんと明示されています。①購入日や製品名、購入場所などを明記する、②不具合の状況をできるだけ具体的に述べる、③返品交換、返金、無償修理など先方に要請する内容をきちんと書く、④最後に回答期限を示し、国の機関への申し出など対応が不十分の場合の手段を通告する、となっています。ＨＰで見ることもできますのでぜひ原文を参考にしてください。(http://www.consumeraction.gov/)

私たちはともすれば、市場で所与のものを、当たり前のごとく購入し、消費し、廃棄しています。しかし、ほんの少し意識することで、世の中が違って見えるでしょう。食品では特にトレーサビリティが注目されています。Ａ国で捕獲され、Ｂ国で切り身にされたのちに輸入して、日本国内でフライにした商品は、原料原産地Ａ国として表示されますが、同様にＡ国で捕獲され、Ｂ国でフライにされたのちに輸入されて、再包装しただけの商品は原産国Ｂ国としての表示義務があります。

商品の購入というごく日常的な行動は、店頭で「これをください」と言葉にして意思表示したり、ワンクリックで購入確認したりする瞬間的な行為でもありますが、世界へつながるポジティブな行動であったり、環境配慮企業への応援メッセージでもあることを忘れてはなりません。

*ＣＣＮは、現在は責任ある生き方に関する教育研究パートナーシップ（ＰＥＲＬ）と名称を変えてさらに世界的な運動に進化を続けている。

お役立ち　消費者教育教材等ウェブサイト

■消費者庁「消費者教育ポータルサイト」

http://www.caa.go.jp/kportal/index.php

消費者教育の教材が総合的に集められたサイト。安全、契約取引、情報、環境の領域ごと、ライフステージごとに教材が整理されています。

■国民生活センター

http://www.kokusen.go.jp/

消費生活相談の最新情報が入手できます。メーリングリスト「見守り新鮮情報」「生活ニューネットマガジン」に登録しておくと定期的に情報が配信されるので便利です。

■金融広報中央委員会

http://www.shiruporuto.jp/

通称「マネー情報知るぽると」。金融教育ステーションでは教員向けの教材・指導書がダウンロードできます。無料で配布している資料も沢山あります。

■消費者教育支援センター

http://www.consumer-education.jp/nice/index.html

消費者教育に関する情報を定期的に配信されています。機関誌「消費者教育研究」では、授業に役立つ消費者教育の最新情報を知ることができます。年間購読料2,000円です。

■経済産業省「消費生活安心ガイド」

http://www.no-trouble.jp/

経済産業省のポータルサイト。動画などを用いて、膨大な情報が整理されています。

■愛知県「ゲームとミニ芝居で身につけよう　悪質商法撃退法」

http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/taiken/

契約クイズ、シミュレーションゲーム、ロールプレイングなど参加型教材が収録されています。

■総務省「情報通信白書 for kids」

http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/kids/

インターネットに関して、子どもに分かりやすい情報が掲載されています。

講師を派遣します！

「消費者教育講座」

仙台市消費生活センターでは、消費者教育に関する出前講座を行っています。
「生徒向け講座（授業）」や「教師向け研修会」について、対象・内容に応じて講師を派遣します。

生徒向け講座（授業）

● **講師**：弁護士、司法書士、金融広報アドバイザー、消費生活センター職員等
● **内容**：次のようなテーマを予定しています。〔テーマ・内容は、ご相談に応じます。〕

Ⓐ 契約の基礎知識
契約の基本、クーリング・オフの方法、契約が取消できる場合など

Ⓑ 金銭・金融教育
お金の使い方、クレジットカードの管理、多重債務に陥らないためになど

Ⓒ インターネットトラブルの被害にあわないために
パソコンや携帯電話のインターネットの契約トラブルの予防と対策など

Ⓓ 悪質商法の被害にあわないために
若者が被害にあいやすい悪質商法（アポイントメントセールス、キャッチセールス、マルチ商法など）の手口と対処方法について

● **会場**：申込先の各学校

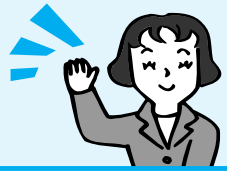
教師向け研修会

● **講師**：消費者教育専門家（教授、教師、弁護士等）等
● **内容**：●消費者教育の指導・実践法　●消費者教育（金融・契約）
※テーマ・内容は、ご相談に応じます。

家庭科研修会

人権教育研修会（消費者教育の視点で考える）

いずれも、実施希望日の１～２カ月前までに仙台市消費生活センターへお申し込みください。
※　講師謝礼は一切不要です。
※　ＰＴＡでの講演などのご要望にも対応できます。
※　具体的な内容・時間等については、後日の打ち合わせで決定します。



申込み・問合せ先

仙台市市民局市民協働推進部消費生活センター

〒980-8555　仙台市青葉区一番町四丁目11-1　141ビル(三越定禅寺通り館)５階
電話：０２２－２６８－７０４０　　FAX：０２２－２６８－８３０９

消費者教育講座 実施例

平成22年度に実施した消費者教育講座の一例をご紹介します。

小学校

- テーマ　「おこづかいの上手な使い方、お金の正しい知識」
- 内　容　子どもが健全にお金を扱える人になれるよう、ビデオとゲームを通して計画的なお金の使い方、おこづかい帳の必要性とつけ方を保護者とともに勉強しました。
- 対　象　小学５年生＋保護者
- 講　師　宮城県金融広報委員会　金融広報アドバイザー

受講後のアンケートでは、「お金の使い方について良く分かった」「今までは無駄使いが多かったが、必要な物なのか欲しい物なのか、おこづかい帳をつけて大切に使いたい」「今までお金に関して関心がなかったが、日本の借金の多さに驚き、お金を大切によく考えて使いたい」等の感想があり、お金の大切さ上手な使い方について理解を深めたことが分かりました。

中学校

- テーマ　「消費者保護の制度と悪質商法の事例について」
- 内　容　契約とは？契約の基本的事項とクーリング・オフ、悪質商法の事例についてパワーポントを用いて分かりやすく説明しました。
- 対　象　中学３年生
- 講　師　仙台弁護士会　弁護士

受講後のアンケートでは、「契約に関して難しく考えていたが、口約束でも成立することがわかった。」「契約するときの書類をきちんと読む」「本当に欲しい物かを良く考える」「（悪質商法の被害にあったら）一人で解決しようとしない」「悪質商法の被害にあわないように自分を守る力を身につけたい」「消費生活センターに相談する」などの感想から、悪質商法の対処法などについて理解を深めたことが分かりました。

高等学校

- テーマ　「インターネットトラブルの被害に遭わないために」
- 内　容　携帯電話やインターネット等のトラブルの怖さと対処方法等についてパワーポイントを用いて生徒に対して分かりやすく説明しました。
- 対　象　高校２年生
- 講　師　㈱仙台ソフトウェアセンター　スーパーバイザー

受講後のアンケートでは、「インターネットは便利なので、使い方を守って使っていきたい」「ワンクリック詐欺等にあったら悩まず親や消費生活センターに相談する」などの感想から、インターネットの仕組みと個人情報等セキュリティの重要性について、理解を深めたことが分かりました。

消費者の基礎力クイズ

難しい知識もクイズ形式にすると楽しく学べます。意外と知らない基礎知識。先生方ご自身の知識として習得しておきましょう！

〈設問1〉

近所の携帯電話ショップで、携帯電話を買うことにした。このとき契約が成立するのは、いつ？

① 口頭で買うと言ったとき
② 契約書に印鑑を押したとき
③ 代金を支払ったとき

〈設問2〉

インターネットで本を購入した。契約が成立するのは、いつ？

① インターネットの画面で申込みのボタンをクリックしたとき
② 業者から確認の通知が到着したとき
③ チケットを受け取ったとき

〈設問3〉

通信販売で洋服を買ったが似合わないので返品したい。通信販売に特に返品の取り決めがなかった時、返品できる？

① いつでも無条件で返品できる
② ８日以内であれば送料消費者負担で返品できる
③ 返品はできない

〈設問4〉

宅急便で突然本が送られてきて、『不要ならご返送下さい。返送なき場合は、代金をいただきます』という手紙が入っていた。この場合、どう対処したらよいか？

① 支払いをせずに、処分してよい
② 支払いも返送も必要ないが、14日間は保管しなければならない
③ 支払わなくてもよいが、いつでも返せるように保管しなければならない

〈設問5〉

友達に頼まれて連帯保証人になった。業者から「友人の借金を返せ」と言われたとき、支払う必要があるか？

① 支払う必要はない
② 友達に返済能力がない場合には、支払う必要がある
③ 友達の返済能力に関係なく、支払う必要がある

クイズの回答 1 ①「契約」とはお互いの約束です。普通、高額な品物等を買う場合は契約書を作りますが、契約書がなくても口約束でも契約は成立するのです。2 ②インターネットでの契約成立時期は、（電子契約法により）承諾の通知が到達した時点となります。3 ②通信販売は、広告にある情報によって購入意思を決めることとなるため為、返品規定のない場合には、②の通りの条件で、返品できることになります。ただし、表示されていれば、その表示通りになります。4 ②購入の申込みをしていない人に、一方的に商品を送りつける、いわゆる「ネガティブオプション」の場合です。販売業者に対して商品の引き取りを請求した場合、７日間となります。5 ③連帯保証人の場合、債務者である友達と連帯して債務を負担することになる為、同等の責任を負うことになり、保証人の場合よりも責任は重くなります。

作成者：財団法人 消費者教育支援センター　主任研究員　柿野　成美

●編集・発行　仙台市市民局市民協働推進部消費生活センター
〒980-8555　仙台市青葉区一番町四丁目11－１　141ビル（三越定禅寺通り館）５階
TEL：022－268－7040　FAX：022－268－8309
http:// www.city.sendai.jp/tetsuzuki/sodan/shohi/index.html